

**УДК 338.483.13:392.72**

**Андрій Поліщук**

магістр спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

**Орислава Графська**

д-р екон. наук, доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи,

*Львівський державний університет*

*фізичної культури імені Івана Боберського,*

*м. Львів*

## **ЦИФРОВІЗАЦІЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ В ПЕРІОД КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ**

Сучасний світ, охоплений різними кризовими ситуаціями, особливо пандемією COVID-19, вимагає від сфери гостинності стратегічного та агільного підходу до управління. Цифровізація в готельній індустрії стала ключовим чинником для забезпечення виживання та подальшого розвитку готелів і гостинних послуг у цих умовах. У даному тезовому тексті ми розглянемо важливість цифрової трансформації у сфері гостинності та наведемо приклади цифрової інновації, які вже застосовуються в цій галузі в світі.

Цифрова трансформація в готельній індустрії передбачає впровадження різноманітних цифрових інструментів та технологій, які покликані поліпшити якість обслуговування та забезпечити безпеку гостей. Аналізуючи цей процес, ми визначаємо наступні ключові аспекти:

- Цифровий облік та реєстрація: Застосування мобільних додатків та онлайн-реєстрації спрощує процес реєстрації гостей і зменшує контактні точки, що стає надзвичайно важливим в період пандемії.

- Вдосконалення комунікації з гостями: Віддалена комунікація через чат-боти та месенджери дозволяє гостям отримувати інформацію та робити запити без прямого контакту з персоналом.

- Безконтактна оплата: Впровадження безконтактних методів оплати, таких як мобільні платежі, дозволяє гостям сплачувати за послуги без готівкових операцій.

- Бронювання та розкладання: Цифрові платформи для бронювання та розкладання допомагають гостям змінювати та скасовувати бронювання онлайн, що особливо актуально в умовах невизначеності.

- Моніторинг і реагування: Використання датчиків та аналітики даних дозволяє готелям відстежувати зміни у виробництві та споживанні послуг, а також швидко реагувати на зміни в попиті гостей.

- Безпека та гігієна: Важливість цифрових систем для контролю за гігієною та безпекою гостей і персоналу видається критичною під час кризових ситуацій.

Прикладами цифрової інновації в готельній індустрії світу є:

- Marriott Bonvoy: Готельна компанія Marriott впровадила цифровий ключ для гостей, який дозволяє відкривати двері номерів за допомогою мобільного телефону та обходити контакт з рецепцією.

- AccorHotels: Група Accor використовує роботів для обслуговування гостей та прибирання номерів, зменшуючи ризик поширення вірусів.

- Hilton: Hilton запустив сервіс Digital Check-In та Digital Key, які дозволяють гостям здійснювати реєстрацію та входити в номери за допомогою мобільних додатків.

- Airbnb: Airbnb запустив ініціативу "Енхансед Клінінг Протокол", в якій зазначається вимога до ретельного прибирання та дезінфекції номерів між перебуваннями гостей.

- Hyatt: Готельна мережа Hyatt впроваджує систему чат-ботів для гостей, які можуть звертатися з запитамі та отримувати інформацію безпосередньо через мобільні пристрої.

- Booking.com: Платформа Booking.com пропонує функцію "Карантин-фільтр", яка допомагає гостям знаходити готелі та помешкання зі збільшеними заходами безпеки.

Цифровізація в сфері гостинності в період кризових ситуацій відіграв важливу роль у забезпеченні безпеки гостей та оптимізації бізнес-процесів готелів і гостинних послуг. Приклади цифрової інновації з усього світу показують, як ця трансформація вже

здійснюється у практиці та приносить значущі позитивні зміни. У подальших розділах магістерської роботи будуть розглянуті детальніше вплив цифрової трансформації на гостинний бізнес під час кризових ситуацій та стратегії для її успішної імплементації.

*Ключові слова:* цифровізація, сфера гостинності, кризові ситуації.

### **Список використаних джерел:**

1. World Tourism Organization (UNWTO) [Electronic resource]. – URL: <https://www.unwto.org/>
2. Gretzel U. Smart tourism: foundations and developments / Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. // Electronic Markets. – 2015. – Vol. 25(3). – P. 179–188.
3. Sigala M. Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research / Sigala M. // Journal of Business Research. – 2020. – Vol. 117. – P. 312–321.
4. Іващенко О. В. Цифрові технології в сучасному готельному бізнесі: тенденції та перспективи використання / Іващенко О. В. // Наукові записки. Серія: Проблеми методології та теорії культурології, філософії, мистецтвознавства. – 2021. – № 31. – С. 25–30.